

Analisis Hasil
S U R V E I
KEBUTUHAN
DATA 2021
Kabupaten Wonogiri



Analisis Hasil

S U R V E I
KEBUTUHAN
DATA 2021
Kabupaten Wonogiri

<https://wonogirikab.bps.go.id>

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS
Kabupaten Wonogiri
2021**

ISSN:

Nomor Publikasi: 33120.2143

Katalog: 1399013.3312

Ukuran Buku: 18.2 cm x 25.7 cm

Jumlah Halaman: xiv+80 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Wonogiri

Penyunting:

BPS Kabupaten Wonogiri

Desain Kover:

BPS Kabupaten Wonogiri

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Wonogiri

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonogiri

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengkomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik

<https://wonogirikab.bps.go.id>

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Wonogiri 2021

Pengarah:

Drs Heru Prasetyo

Penanggung Jawab:

Nur Isa P, SE, M.Si

Editor:

Nur Isa P, SE, M.Si

Penulis:

Wida Tira Tedra, S.ST. M.Stat

Desain Infografis:

Wida Tira Tedra, S.ST. M.Stat

Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Wonogiri, Desember 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Wonogiri



Drs. Heru Prasetyo

Daftar Isi

Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3. Landasan Teori.....	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	6
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	8
1.4. Metodologi.....	10
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	10
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	20
1.6. Realisasi Pengumpulan Data.....	21
Bab 2 Segmentasi Konsumen	24
2.1. Gambaran Umum Konsumen.....	26
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	31
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan.....	35
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	37
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS.....	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS.....	42
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	49
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS.....	51
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	52
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	53
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	55
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	57
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	58
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	61
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	63
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS....	64
Bab 7 Penutup.....	66
7.1. Kesimpulan.....	68
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	69
Daftar Pustaka.....	71
Lampiran.....	74

Daftar Tabel

Tabel 1 . Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	17
Tabel 2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	19
Tabel 3 . Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	42
Tabel 4. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian.....	44
Tabel5. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	53

Daftar Gambar

Gambar 1 . Diagram <i>Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	14
Gambar 2 . Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur	27
Gambar 3 . Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin	28
Gambar 4 . Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi.....	28
Gambar 5 . Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Gambar 6 . Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama.....	30
Gambar 7 . Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama.....	31
Gambar 8 . Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32
Gambar 9 . Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama.....	33
Gambar 10 . Persentase Kepuasan Konsumen	37
Gambar 11 . Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
Gambar 12 . Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan	39
Gambar 13 . Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i>	40
Gambar 14 . <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020.....	45
Gambar 15 . Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Wonogiri.....	52
Gambar 16 . Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data	58
Gambar 17 . Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data	58
Gambar 18 . Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Menurut Aspek Kualitas Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri	63

Daftar Lampiran

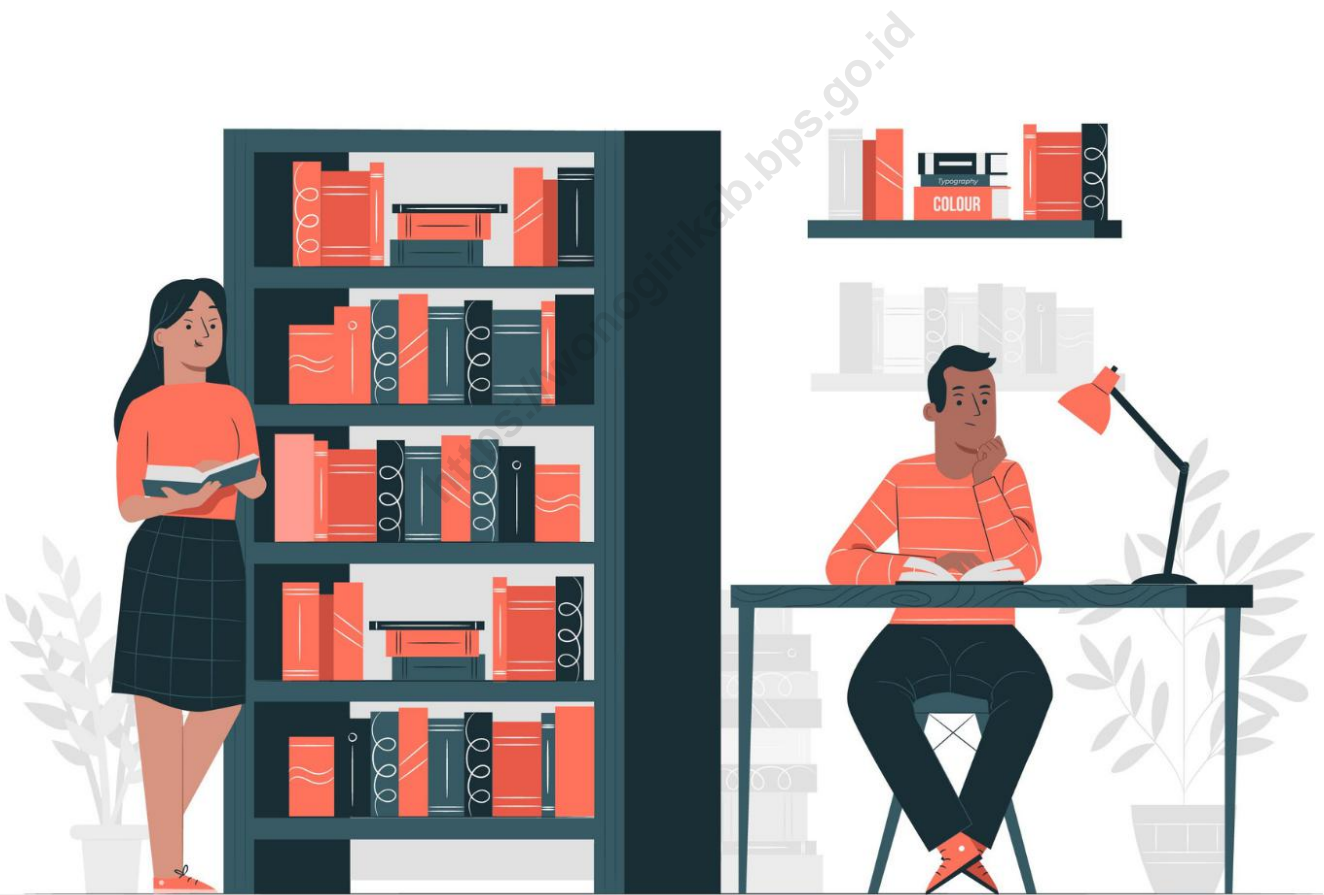
Lampiran 1 . Metadata Indikator	76
Lampiran 2 Kuesioner VKD2021.....	77

<https://wonogirikab.bps.go.id>

<https://wonogirikab.bps.go.id>

BAB 01

PENDAHULUAN



Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap

kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.

- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedepertian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian

dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (1) Pelayanan Perpustakaan
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
- (3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online
- (4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung
- (5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online
- (6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung
- (7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online, dan

(8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. **Biaya/Tarif**
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.
7. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau kegiatan (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan

untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2021 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
Self-enumeration atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
Self-enumeration secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

a) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c) Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan

pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

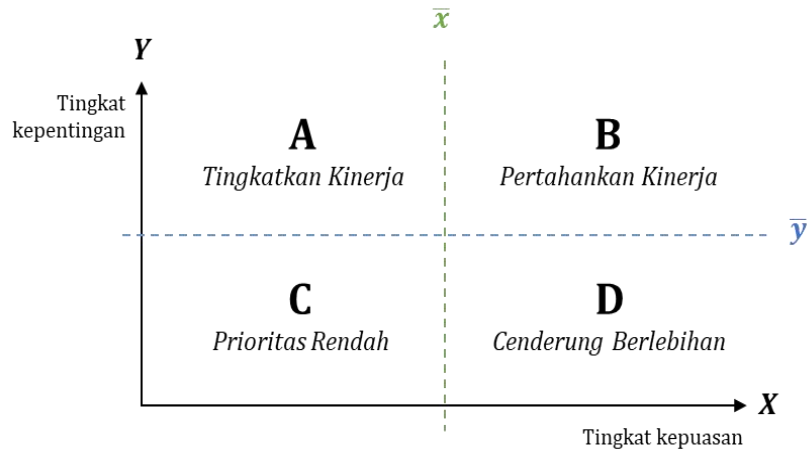
TK > 100%: kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100%: kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100%: kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x} , \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

Kuadran A (*high importance and low performance*)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran B (*high importance and high performance*)

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

Kuadran C (*low importance and low performance*)

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

Kuadran D

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya .

d) **Persentase Konsumen yang Puas**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e) **Indeks Kepuasan Konsumen**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-

rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas</p>

<p>Kepuasan (IKK')</p>	<p>pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3.Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 2 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

f) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD21.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

$$\text{Rumus penimbang: } w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^4 w_i = 1$$

$$\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-}i$$

$$i = 1,2,3,4$$

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i

3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Kabupaten Wonogiri senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kabupaten Wonogiri, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kabupaten Wonogiri melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh

penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

BAB 02

SEGMENTASI KONSUMEN

Konsumen PST di BPS Kab Wonogiri didominasi oleh



53 %

Perempuan



50 %

PNS/TNI/Polri



57 %

DIV/SI



diakses 43 %
wongirikab.bps.go.id

KABUPATEN
WONOGIRI

Mewujudkan Wonogiri yang Maju, Mandiri dan Sejahtera
dengan Semangat Go Nyawiji Sesarengan Mbangun Wor

digunakan 40 %
oleh Pemerintahan Daerah



digunakan 54 %
untuk penyusunan kebijakan

Konsumen Data di PST Kabupaten Wonogiri ...

didominasi oleh pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri yang memanfaatkan data dari BPS sebagai perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan di pemerintahan. Sebagian besar mengakses data melalui website resmi BPS.

Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Wonogiri oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Dari hasil Survei Kebutuhan Data 2021, 97 persen pengguna data menjadikan data BPS sebagai rujukan utama.

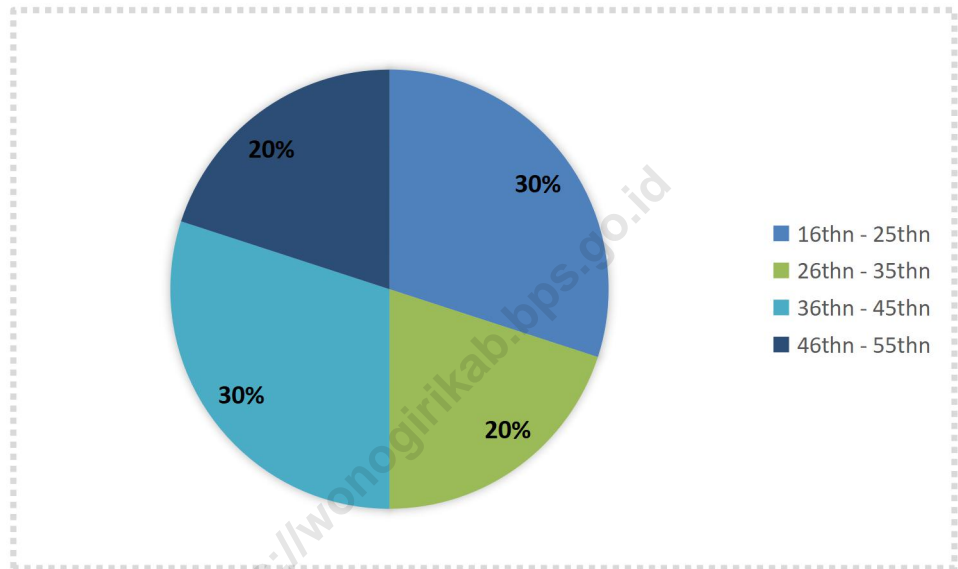
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi

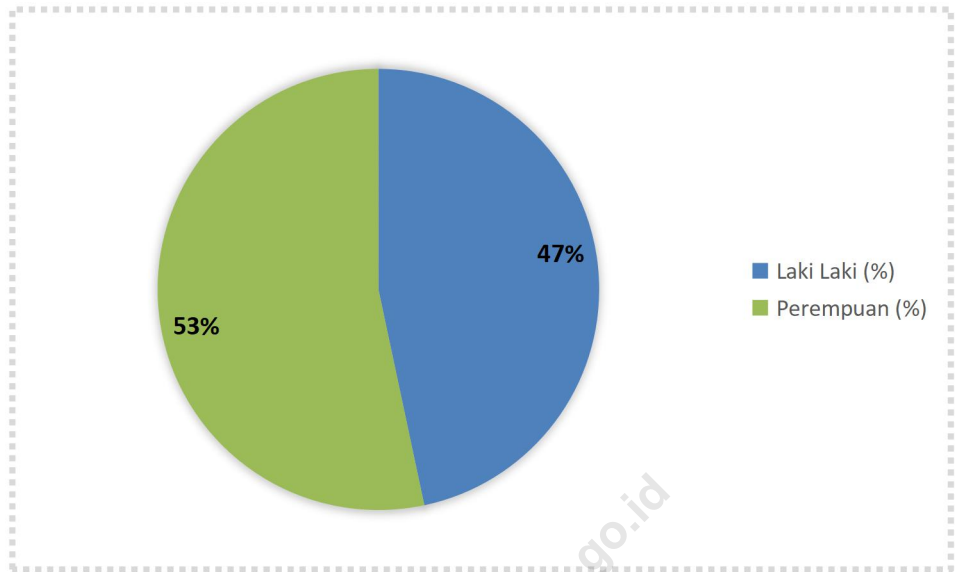
menjadi empat kelompok umur. Sebaran jumlah konsumen terbilang merata dengan konsumen berumur 16-25 tahun dan 36-45 tahun sebesar 30 %, disusul konsumen berumur 26-35 tahun dan 46-55 tahun sebesar 20 %. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa



Gambar 2. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Wonogiri

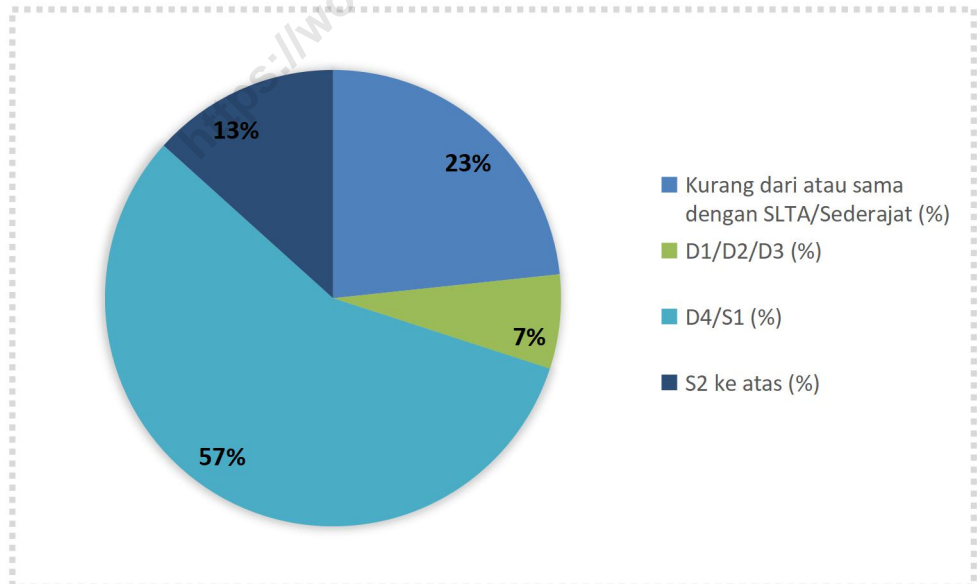
Jenis Kelamin

Gambar 3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS kabupaten Wonogiri seperti tahun-tahun sebelumnya masih didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 53 %. Sementara itu, 47% konsumen Kabupaten Wonogiri adalah laki-laki.



Gambar 3. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Wonogiri

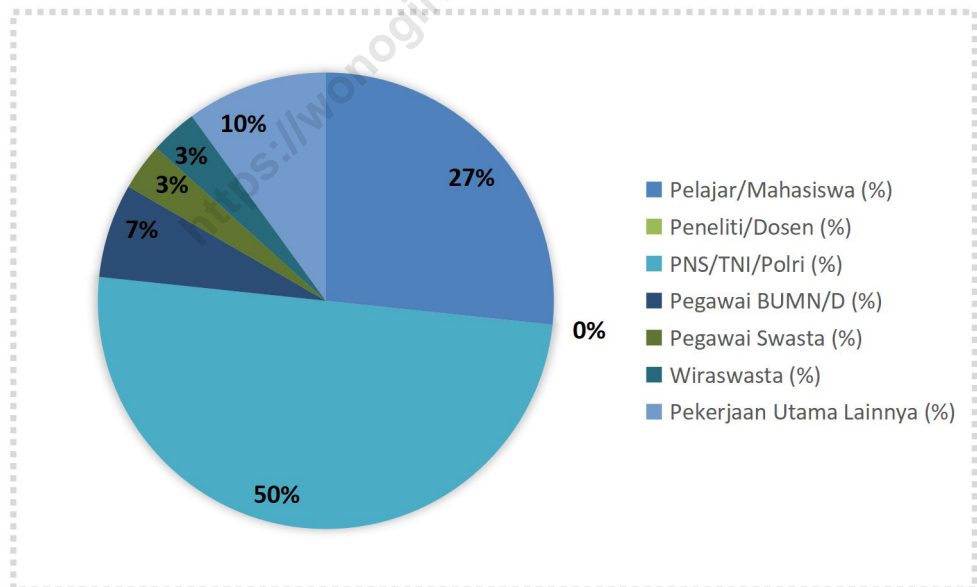
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



Gambar 4. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi Yang ditamatkan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu \leq SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2, ke atas. Berdasarkan Gambar 4, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (57%) dan posisi kedua dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/sederajat (23%). Konsumen terbanyak selanjutnya yaitu dengan tingkat pendidikan S2 ke atas sebanyak 13%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase sebanyak 7%.

Pekerjaan Utama

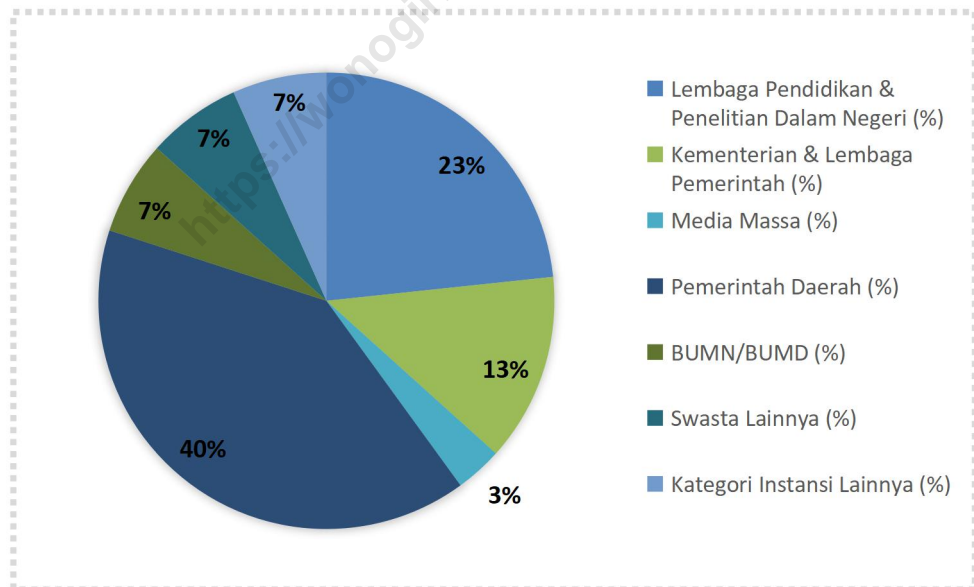


Gambar 5. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2021 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah PNS/TNI/Polri (50%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pelajar/ Mahasiswa sebesar 27 % dan 23 % adalah profesi selainnya.

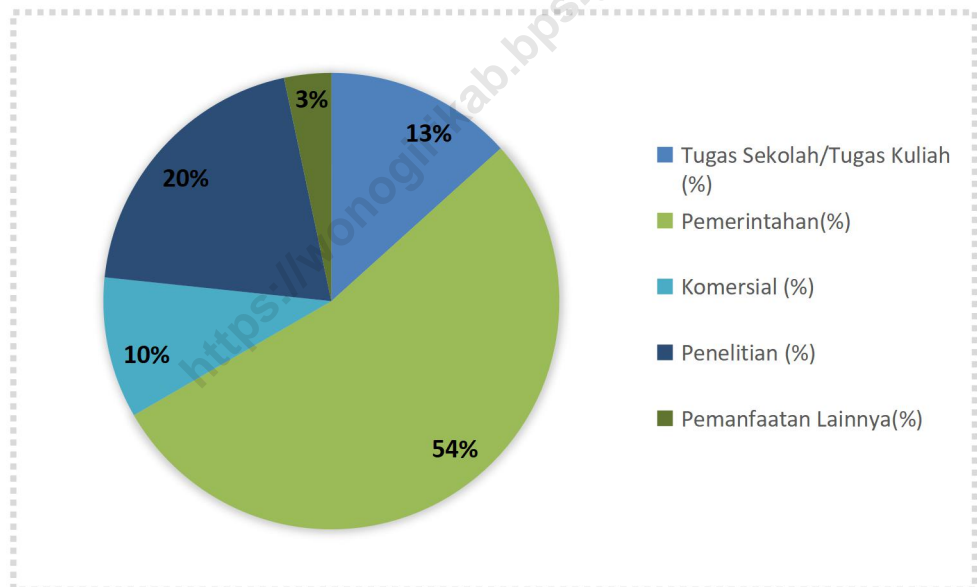
Instansi/Institusi



Gambar 6. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri berasal dari Pemerintah Daerah (40%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama konsumen, yaitu PNS/TNI/Polri. Konsumen yang berada di Institusi Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 23%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 13%.

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

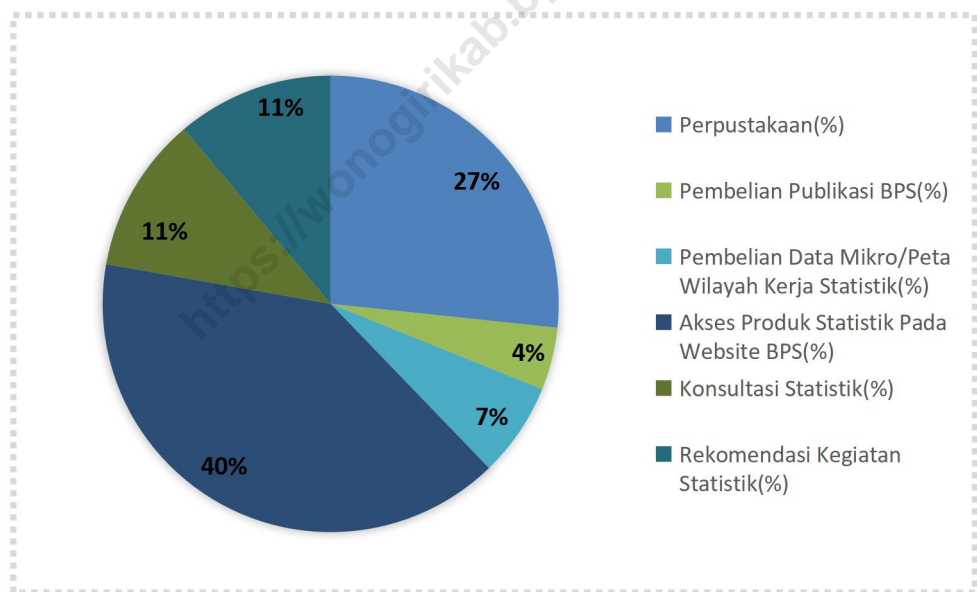


Gambar 7. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas

Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Wonogiri cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Wonogiri paling banyak dimanfaatkan untuk keperluan Pemerintahan (54%). Pemanfaatan untuk Penelitian menempati posisi kedua sebesar 20%. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah menempati posisi ketiga dengan masing-masing persentase sebesar 13%.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan



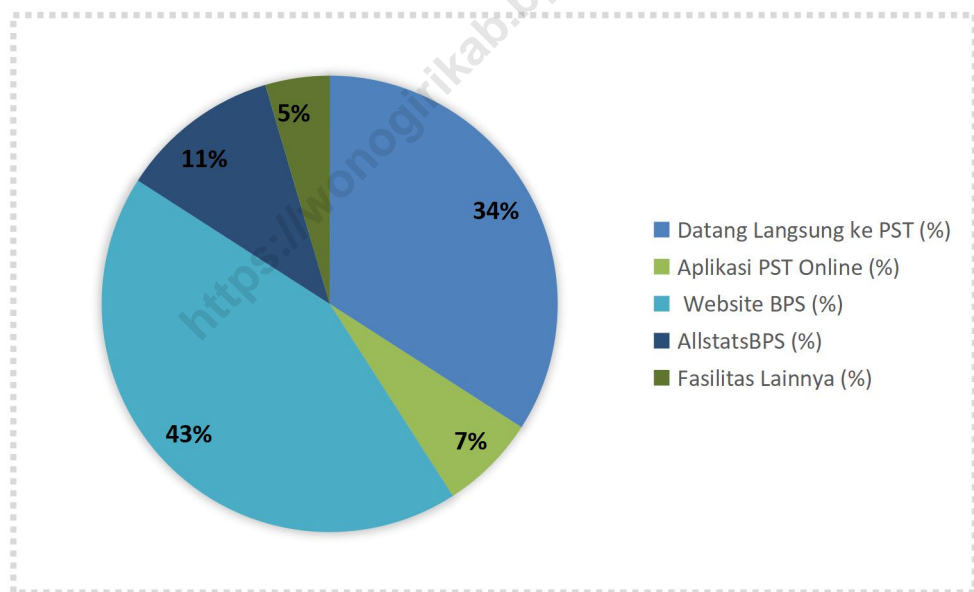
Gambar 8. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan

buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS sebesar 40 %. Pada posisi kedua, Perpustakaan sebesar 27%, Konsultasi dan rekomendasi statistik masing-masing sebesar 11% sedangkan Pembelian Data Mikro dan Pembelian Publikasi masing-masing sebesar 7 % dan 4 % .

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS



Gambar 9. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS, AllStats BPS (aplikasi android dan iOS), dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS dengan persentase sebesar 43%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada website BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Sementara itu, sebanyak 34 % konsumen data datang langsung ke PST untuk mendapatkan pelayanan

<https://wonogirikab.bps.go.id>

BAB 03

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

IKK = 90,56

indeks Kepuasan Konsumen

Persentase konsumen yang puas terhadap



Akses Data

97%



Pelayanan

98%



Sarana & Prasarana

95%

Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri ...

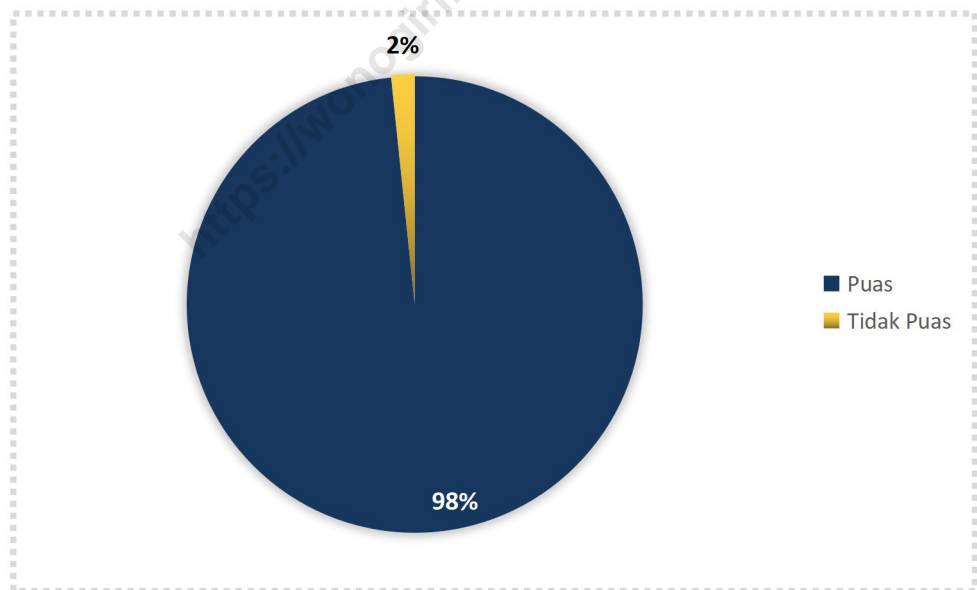
sudah dapat dikategorikan sangat memuaskan dengan Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 90,56. Meskipun capaian ini sudah sangat memuaskan, BPS tetap harus melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna data, terutama perbaikan di sarana dan prasarana.

Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Wonogiri secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan



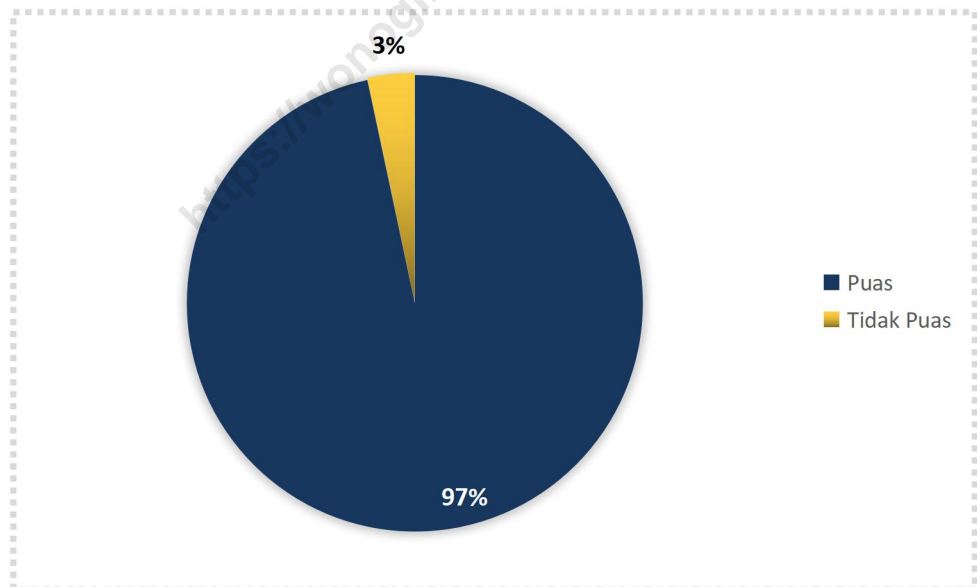
Gambar 10. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 10, konsumen yang

puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 98%. Jika dibandingkan dengan menggunakan metodologi penghitungan SKD tahun 2020, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS mengalami peningkatan yang sangat signifikan yaitu sebesar 10%. Hal ini menunjukkan pelayanan di PST Kabupaten Wonogiri semakin baik.

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 10 konsumen merasa paling puas dengan respon petugas atau aplikasi pelayanan online dan kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online (94,24%). Atribut tersebut juga menjadi atribut dengan persentase konsumen yang puas tertinggi berdasarkan hasil SKD 2021. Sementara itu, persentase konsumen yang puas terendah terdapat pada atribut keberadaan fasilitas pengaduan (84,29%).

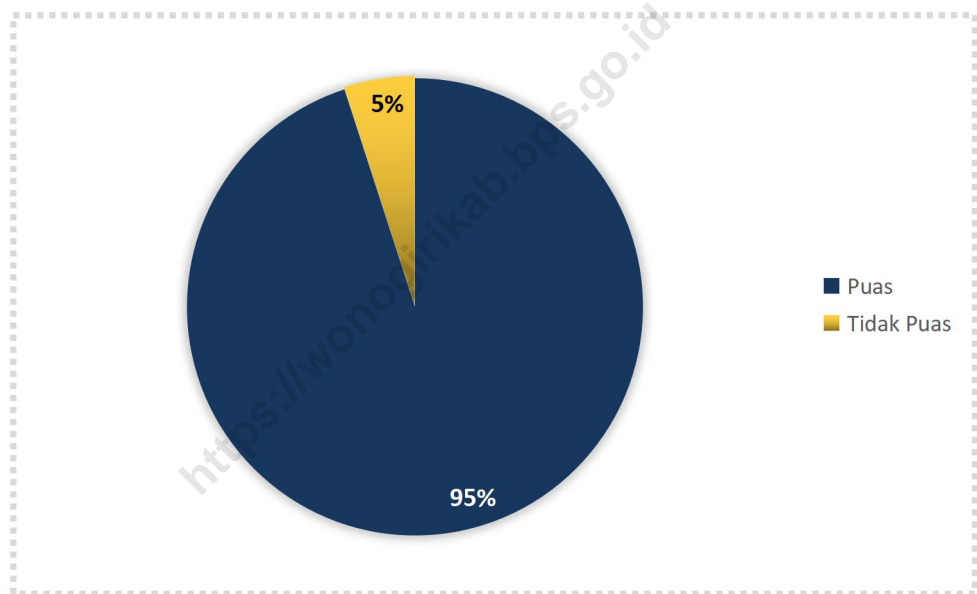
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data



Gambar 11. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut kemudahan memperoleh data BPS dari fasilitas utama pelayanan, kemudahan pencarian data dari website BPS, serta kemudahan mengunduh konten dari website BPS. Berdasarkan Gambar 11, konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap akses data sebesar 97%. Hal ini menunjukkan kenaikan persentase konsumen yang puas terhadap akses data sebesar 9% dibandingkan tahun sebelumnya.

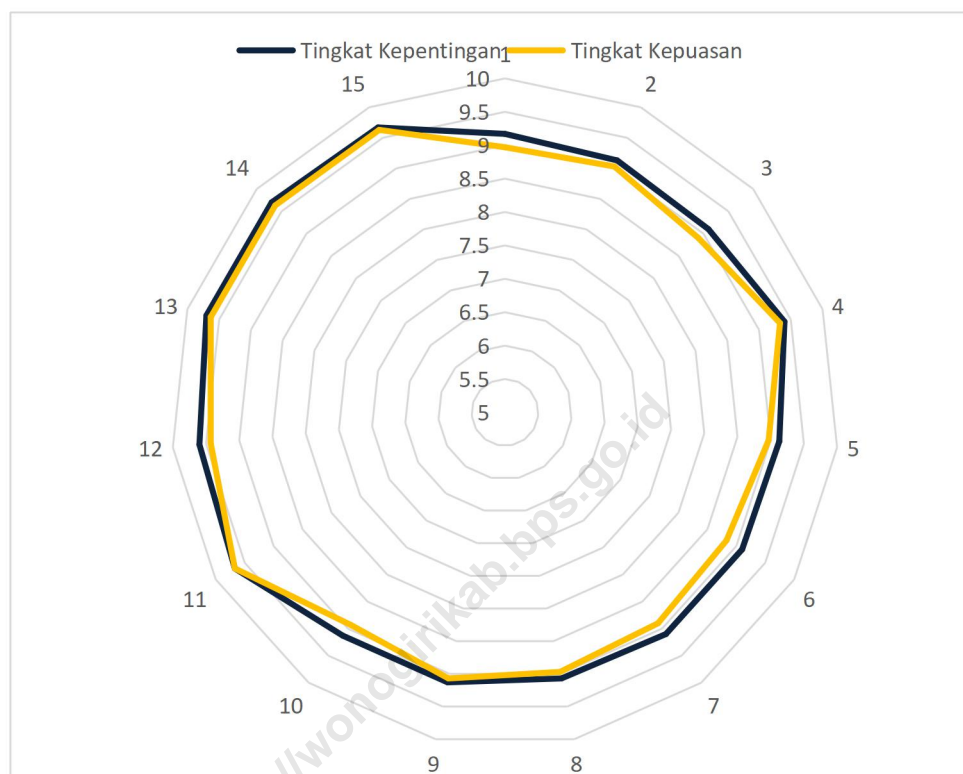
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 12. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS Kabupaten Wonogiri diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 12, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95% yang berarti menunjukkan kenaikan sebesar 8% dibandingkan tahun 2020.

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS



Gambar 13. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Wonogiri

Keterangan:

- | | |
|---|---|
| 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. |
| 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | 10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. |
| 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | 11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. |
| 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | 12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. |
| 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | 13. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan. |
| 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. | 14. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. |
| 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama | 15. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. |
| 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik. | |

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis.

Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan BPS. Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 13, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri memiliki nilai gap negatif berarti nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Namun, jika dibandingkan dengan hasil SKD Tahun 2021, nilai gap pada masing-masing atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri menjadi lebih kecil, hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap paling jauh yaitu sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan sebesar -0,27. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (0). Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri memiliki gap 0 sampai -0,27. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1,

maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik

Tabel 3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,17	8,97	-0,2
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,13	9,03	-0,1
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,1	8,9	-0,2
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,4	9,33	-0,07
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,13	8,97	-0,17
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,1	8,83	-0,27
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama	9,1	8,9	-0,2
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	9,07	8,97	-0,1
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,13	9,07	-0,07
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,13	8,93	-0,2
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9,67	9,67	0
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,6	9,43	-0,17
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,7	9,63	-0,07
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,7	9,63	-0,07
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,67	9,63	-0,03

3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan

membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan.

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Wonogiri. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat dianalisis.

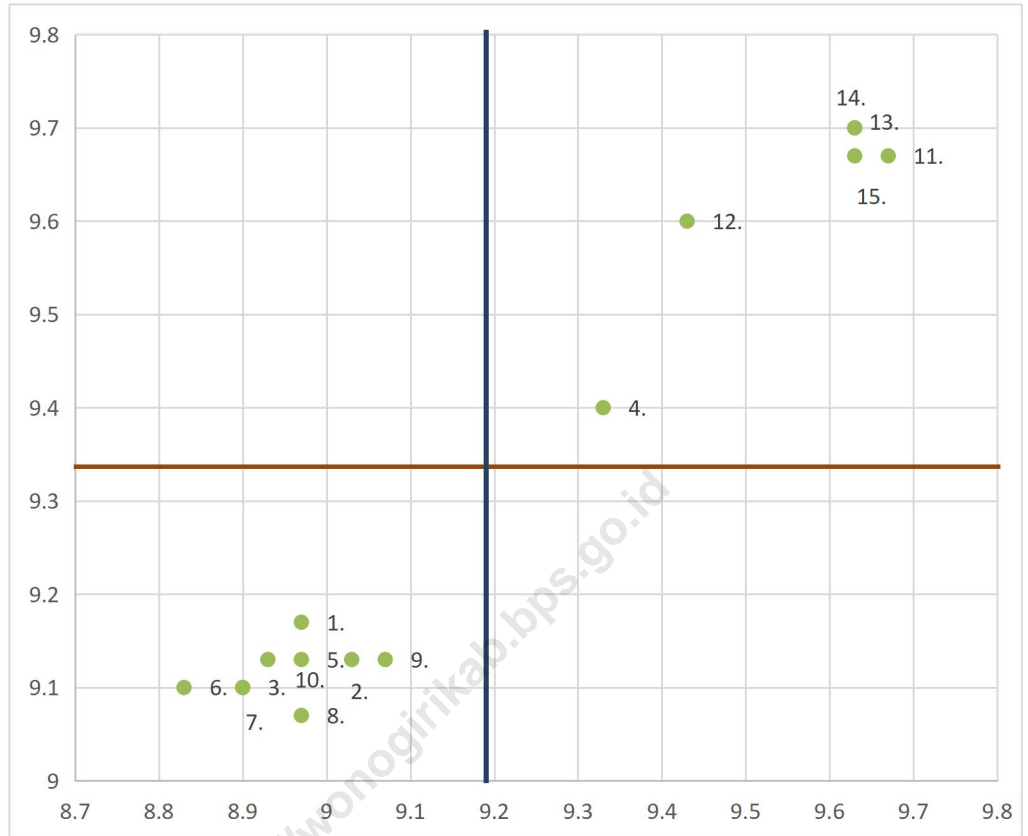
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Wonogiri. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat dianalisis.

Tabel 4. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah atribut persyaratan pelayanan mudah dipahami memiliki persentase tingkat kesesuaian 101,18%. Sedangkan atribut kenyamanan sarana dan prasarana memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 98,08%.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,17	8,97	97,82
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,13	9,03	98,91
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,1	8,9	97,8
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,4	9,33	99,29
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,13	8,97	98,18
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,1	8,83	97,07
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama	9,1	8,9	97,8
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	9,07	8,97	98,9
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,13	9,07	99,27
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	9,13	8,93	97,81
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	9,67	9,67	100
12.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,6	9,43	98,26
13.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,7	9,63	99,31
14.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,7	9,63	99,31
15.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,67	9,63	99,65

Pada Gambar 14 Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 4.2, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS adalah Informasi biaya/tarif harus jelas.



Gambar 14. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri Tahun 2020

Keterangan:

- | | |
|---|---|
| 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen. | 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. |
| 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan. | 10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. |
| 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. | 11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit. |
| 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. | 12. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. |
| 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. | 13. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan. |
| 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan. | 14. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. |
| 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama | 15. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. |
| 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik. | |

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 14, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.
3. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
4. Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.
5. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
6. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja dibawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 14, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
4. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.
5. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.

6. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama.
7. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas
9. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Wonogiri

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS sebesar 90,56 dengan predikat sangat memuaskan. Capaian IKK ini menjadi dasar untuk terus berinovasi demi menyediakan dan melayani pengguna data.

<https://wonogirikab.bps.go.id>

BAB 04

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

IPAK = 95,84

indeks Persepsi Anti Korupsi

Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi



TIDAK ADA 96,3 %
Praktek Pencaloan



TIDAK ADA 96,3 %
Pungutan Liar



TIDAK ADA 96,3 %
Gratifikasi /Imbalan



TIDAK ADA 94,3 %
Diskriminasi

Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan pada pelayanan di PST Kabupaten Wonogiri

Hal ini dapat dilihat dari nilai IPAK sebesar 95,84 dan penilaian unsur pelayanan yang masing-masing mendapatkan tingkat kepuasan di atas 94 %.

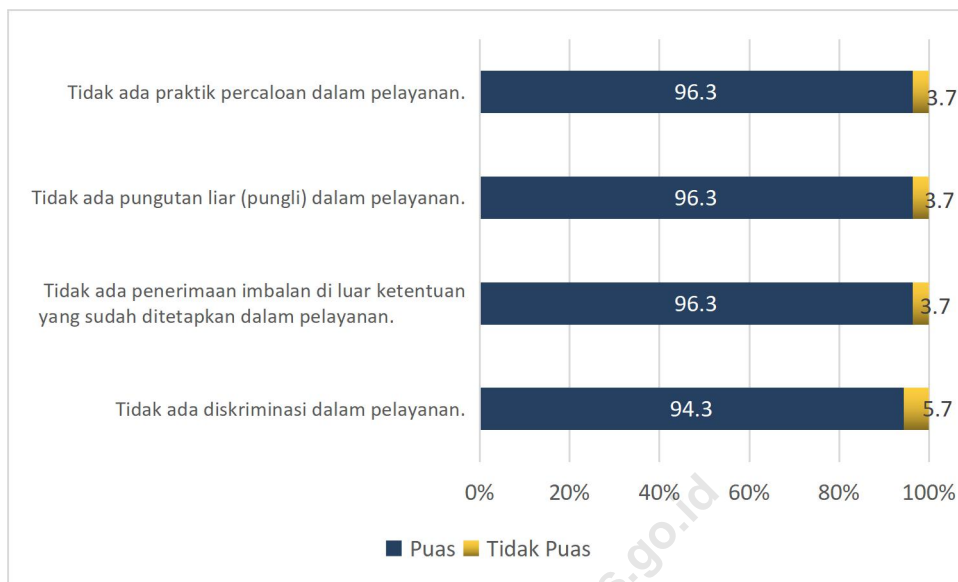
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Wonogiri. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Gambar 15 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan dan tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan masing-masing sebesar 96,3%. Sementara itu, atribut dengan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 94,3%.



Gambar 15. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut di PST BPS Kabupaten Wonogiri

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 5

Tabel 5. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Wonogiri

No	Unsur	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,60	9,43	-0,17
2	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	9,70	9,63	-0,07
3	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	9,70	9,63	-0,07
4	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9,67	9,63	-0,03

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat ada keseluruhan atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap negatif berarti atribut ini kinerjanya masih lebih rendah dibanding harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Dengan nilai range gap -0,03 hingga -0,17 dimana gap ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Wonogiri sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Wonogiri berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 95,84 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Wonogiri.

<https://wonogirikab.bps.go.id>

BAB 05

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Persentase Kebutuhan Data Konsumen Berdasarkan...



Level Penyajian

65%

KABUPATEN



Periode Data

53%

TAHUNAN

Konsumen data di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebagian besar membutuhkan data ...

pada level penyajian tingkat kabupaten dan periode penyajiannya tahunan.

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Wonogiri dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri. Wilayah PST BPS Kabupaten Wonogiri digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Wonogiri. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

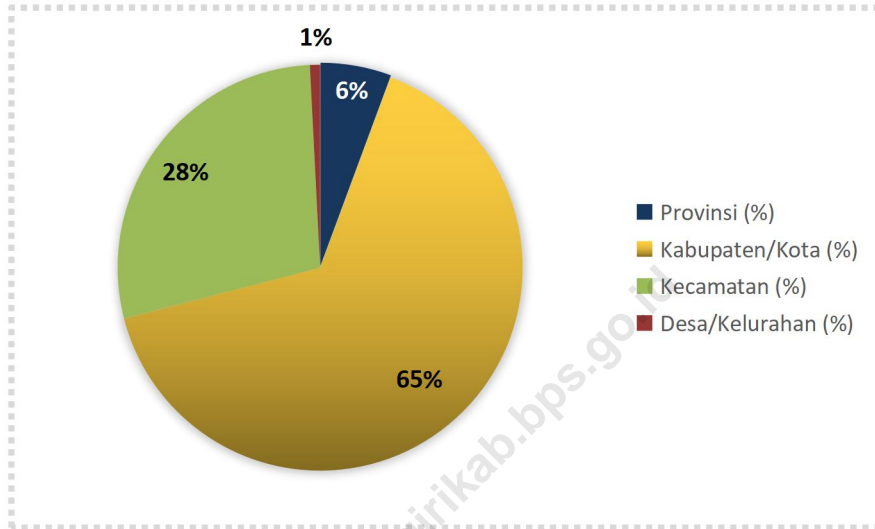
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

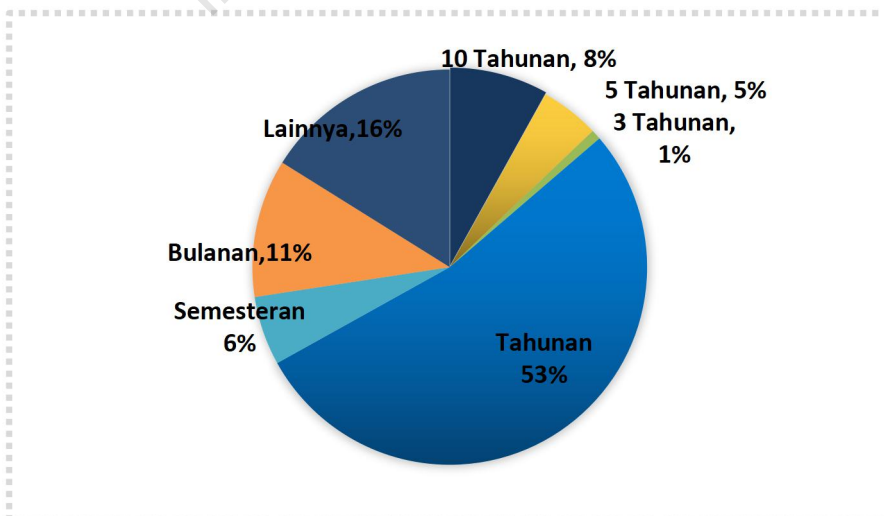
Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang data di PST BPS Kabupaten Wonogiri adalah 48 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data Kabupaten menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh

konsumen, yaitu sebesar 65%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level Kecamatan 28% kemudian level Provinsi sebanyak 6%. Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah data desa/kelurahan sebanyak 1%. Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 16.



Gambar 16. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data



Gambar 17. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Wonogiri

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 17 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 53 %. Selanjutnya, sejumlah 11% konsumen membutuhkan data dengan periode bulanan. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data 3 tahunan, yaitu 1%.

<https://wonogirikab.bps.go.id>

<https://wonogirikab.bps.go.id>

BAB 06

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Persentase konsumen yang puas terhadap data yang diperoleh menurut aspek...



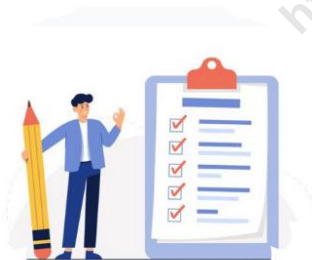
Kemutakhiran Data

98%



Akurasi Data

96%



Kelengkapan Data

87%

Konsumen data merasa puas terhadap data yang diperoleh di PST Kabupaten Wonogiri

Jika dilihat dari aspek kemutakhiran dan akurasi data, data yang dihasilkan BPS sudah sangat mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Namun, BPS mendapat tantangan agar semakin menyajikan data yang beragam, hal ini dilihat dari tingkat kepuasan konsumen data pada aspek kelengkapan data sebesar 87%.

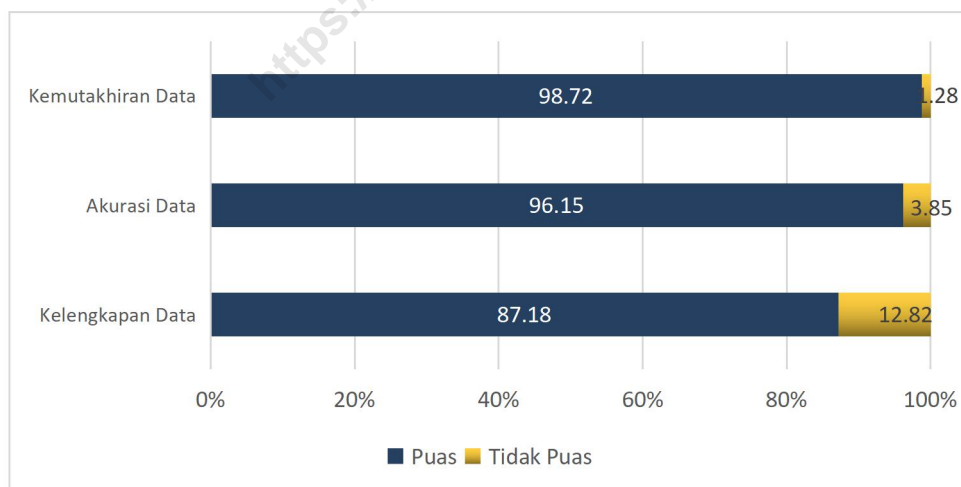
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri secara umum disajikan dalam Gambar 18.



Gambar 18. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh Menurut Aspek Kualitas Data dari Penyedia Data BPS Kabupaten Wonogiri

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Wonogiri bukan hanya dapat disajikan secara umum, tetapi juga dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 18, Kemutakhiran data dan akurasi data menjadi aspek kualitas data dengan persentase kepuasan konsumen yang tinggi (lebih dari 96%). Namun dari unsur kelengkapan data, tingkat kepuasan yang diperoleh hanya 87,18 % paling rendah dari 2 unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang mengharapkan BPS menyediakan ragam data yang lebih banyak.

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Wonogiri. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2021 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Wonogiri adalah sebesar 89,39, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Wonogiri masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Wonogiri.

<https://wonogirikab.bps.go.id>

BAB 07

PENUTUP



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD). Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2021, SKD dilaksanakan di BPS Kabupaten Wonogiri selama Bulan Juni- September 2021.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Wonogiri berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai dengan target, yaitu 100 %. Hasil SKD 2020 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis *gap*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2021, dapat diambil kesimpulan:

- a) Konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri dan juga Mahasiswa dengan dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk menyusun kebijakan di pemerintahan dan menyelesaikan tugas sekolah/ kuliah. Jenis layanan yang paling banyak digunakan melalui website dan juga kunjungan di perpustakaan.
- b) Tingkat Kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 98,34 % dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 90,56. Hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan layanan kepada konsumen data

adalah perbaikan sarana prasarana. Unsur ini mendapat penilaian paling rendah yaitu 95 % jika dibanding unsur penilaian lainnya.

- c) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Kabupaten Wonogiri sebesar 95, 84, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah menerapkan perilaku anti korupsi .
- d) Berdasarkan analisis kebutuhan data, level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Wonogiri sangat beragam. Level kabupaten dan kecamatan merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen data

7.2.Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

- a) Mensosialisasikan gerakan anti gratifikasi
- b) Mensosialisasikan standart biaya pelayanan di medsos, dan media cetak
- c) Membuat video sosialisasi Pelayanan Statistik Terpadu yang menginformasikan bahwa pelayanan tidak harus berkunjung ke BPS Kabupaten Wonogiri namun dapat diakses melalui pst.go.id secara online.
- d) Membuat aplikasi PST berbasis website yang dapat diakses secara online
- e) Mengaktifkan kembali Wonogiri in Touch
- f) Menyusun Standart Pelayananyang tertuang pada Kepka BPS Kabupaten Wonogiri
- g) Menyediakan petugas yang handal dan penjadwalan petugas
- h) Memperbaiki manajemen database data
- i) Menguatkan kualitas komunikasi dengan pengguna data
- j) Bekerjasama dengan Ikatan Mahasiswa Berprestasi untuk memperluas dan mensosialisasikan penggunaan data untuk peneliti/ mahasiswa

- k) Melakukan pendampingan pada OPD yang melakukan kegiatan statistik sektoral
- l) Memperkuat peran BPS di Forum Satu Data Indonesia
- m) Menggalakkan kembali program Desa Cantik
- n) Memperkaya konten website
- o) Memberikan menu chat pada website

<https://wonogirikab.bps.go.id>

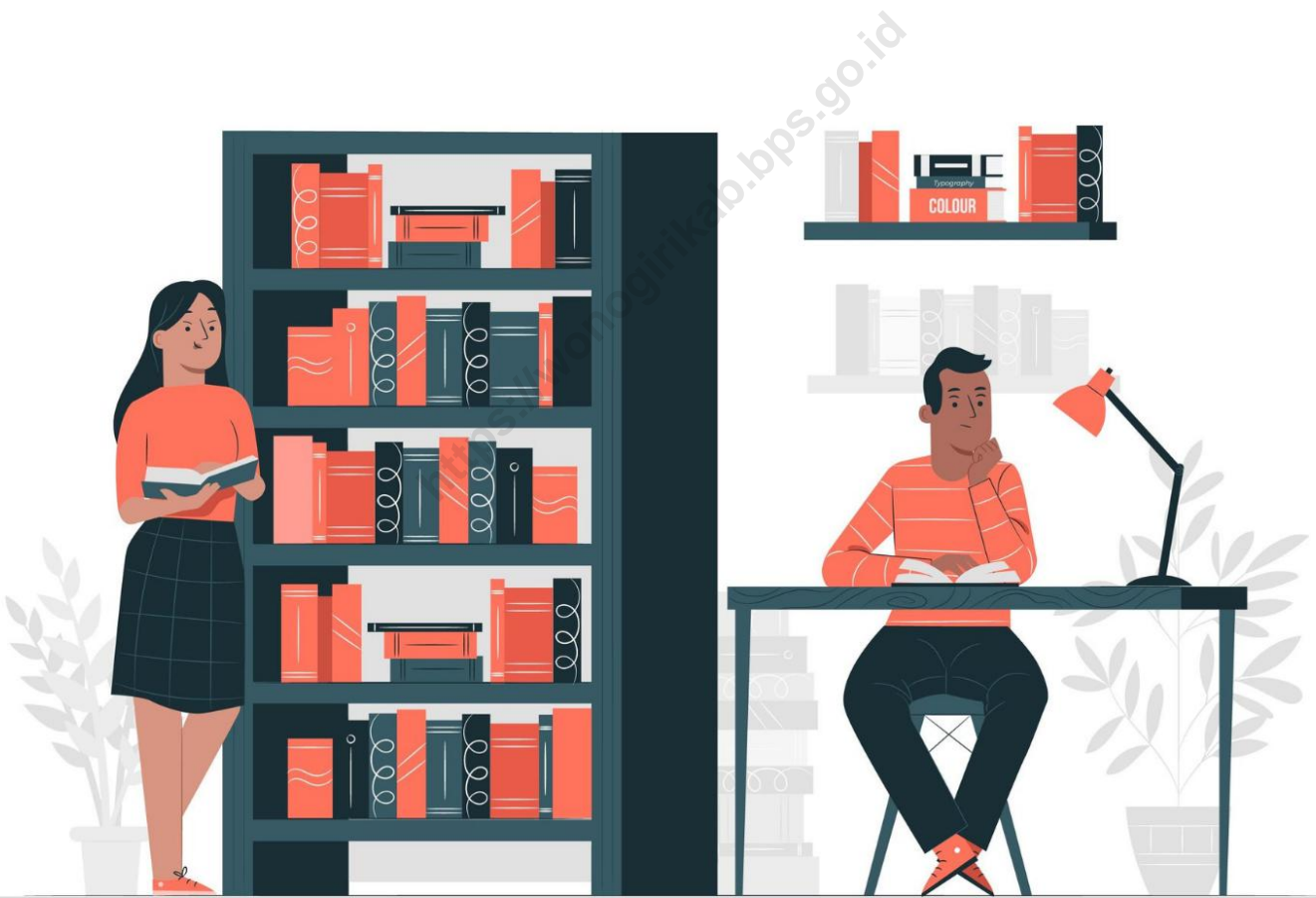
Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer

Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

<https://wonogirikab.bps.go.id>

LAMPIRAN



<https://wonogirikab.bps.go.id>

Lampiran 1. Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	: Segmentasi konsumen
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	: 1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	: Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat tidak penting / tidak puas

Sangat penting / puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpsq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR14 berkode 1).</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/>

Blok IV. Catatan

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

<https://wonogirikab.bps.go.id>

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN WONOGIRI**

Jl. Pelem 2 No. 8 Wonogiri 57612
Telp (0273) 321055, Faks (0273) 321055
E-Mail : bps3312@bps.go.id
Website: wonogirikab.bps.go.id